

平成21年度 お客さまアンケートの実施

「お客さまの声」をお伺いする取組み

フコクしんらい生命では、「お客さまの声」をお伺いする取組みの一環として、ご解約請求および給付金請求をされたお客さまを対象とした「お客さまアンケート」を毎年実施しております。このアンケートの結果とお寄せいただきましたご意見などは、他の取組みでお寄せいただきました「お客さまの声」と含めて集約・分析し、今後の業務改善に役立てるとともに、より一層のお客さまサービス向上に努めてまいります。

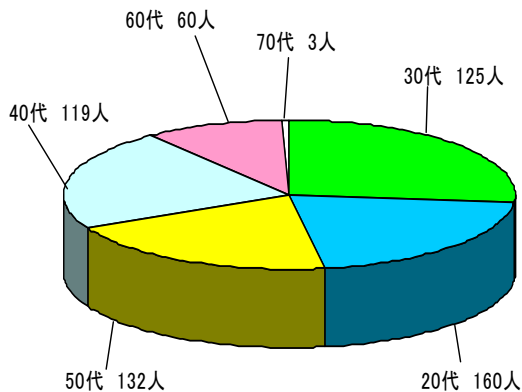
【ご参考】他の「お客さまの声」をお伺いする取組み

- 「お客さまの声」はがき
ご契約直後の生命保険証券送付時に同封しており、ご質問・ご要望とともにご意見・ご感想などをお寄せいただいております。
- 「ご契約内容のお知らせ」
ご契約者宛に年1回送付する「ご契約内容のお知らせ」に返信封筒を同封しており、ご意見・ご要望などをお寄せいただいております。
- お客さま専用窓口
弊社お客さまサービス室に直接お電話(通話料無料)いただくなどにより、ご意見・ご要望などをお寄せいただいております。

平成21年度お客さまアンケートの実施概要

調査方法	郵便調査(アンケート票および返信用封筒を同封)
調査対象者	・平成21年度上期中に解約されたお客さま ・平成21年度上期中に給付金を受け取られたお客さま
発送数	・発送件数:1,983人(解約:1,433人・給付金550人)
実施期間	・平成22年2月17日～3月31日
実施委託先	・株式会社サーベイリサーチセンター

【アンケート回答者の属性】



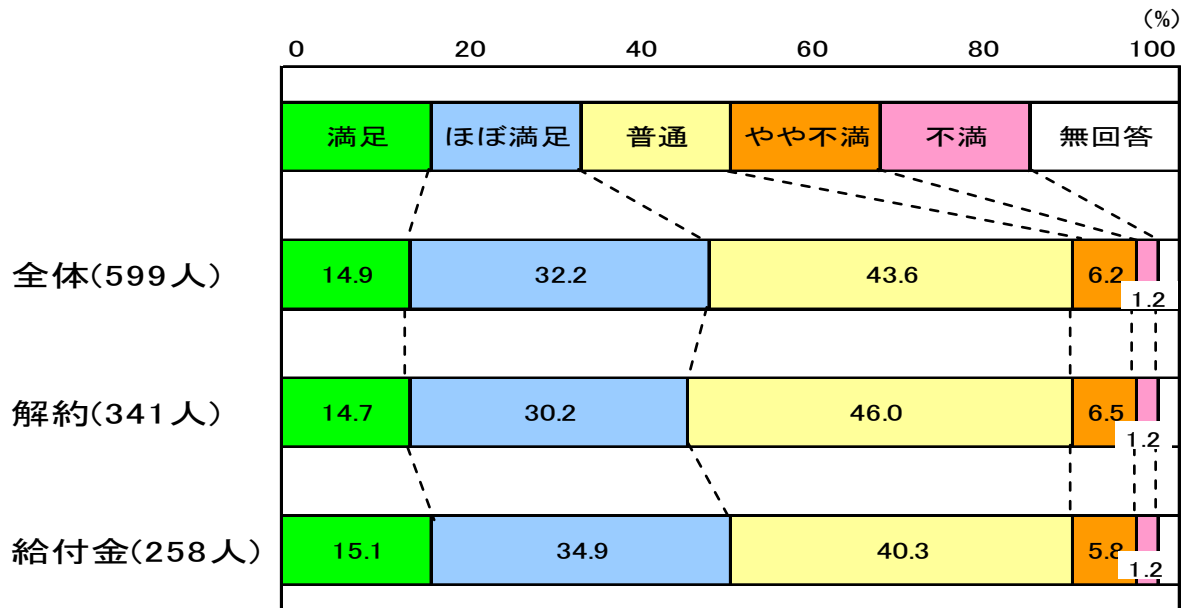
回答者数:599人(男性289人、女性310人)

【回答者の内訳】

	男性	女性	合計
解約請求	173人	168人	341人
給付金請求	116人	142人	258人
合計	289人	310人	599人

【アンケート結果の概要】

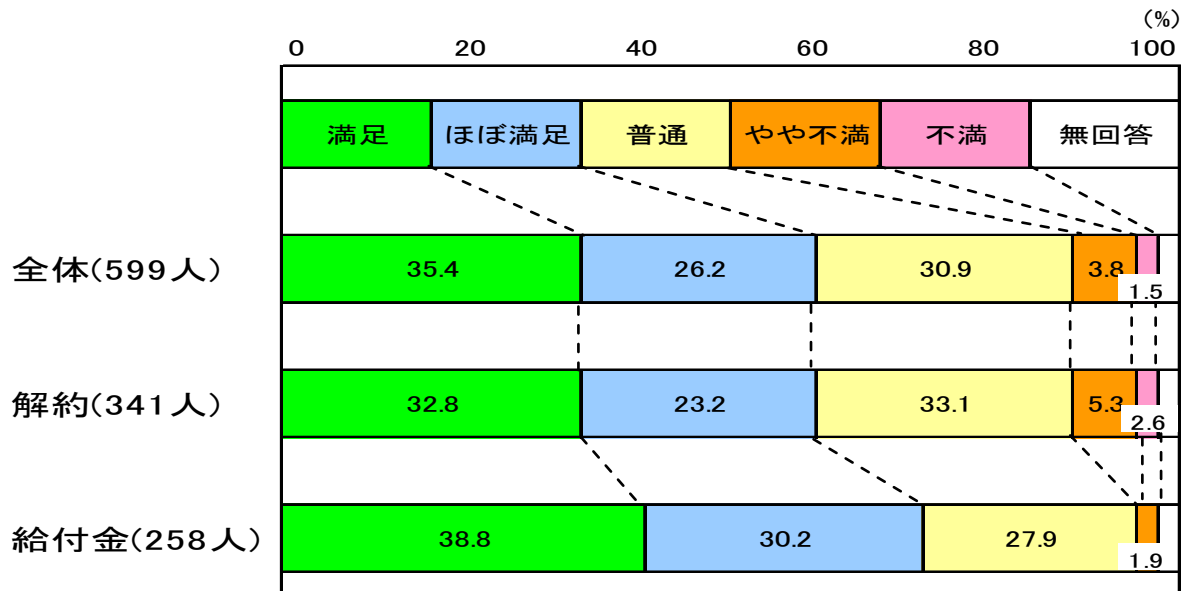
1.保障内容の満足度について



保障内容についての評価は、「満足」と「ほぼ満足」の合計が約半数を占めています。一方、「不満」と「やや不満」の合計は7.4%でした。

また、「解約請求」をされたお客さまより、「給付金請求」をされたお客さまのほうが、「満足」と「ほぼ満足」の合計割合がやや高い結果となっています。

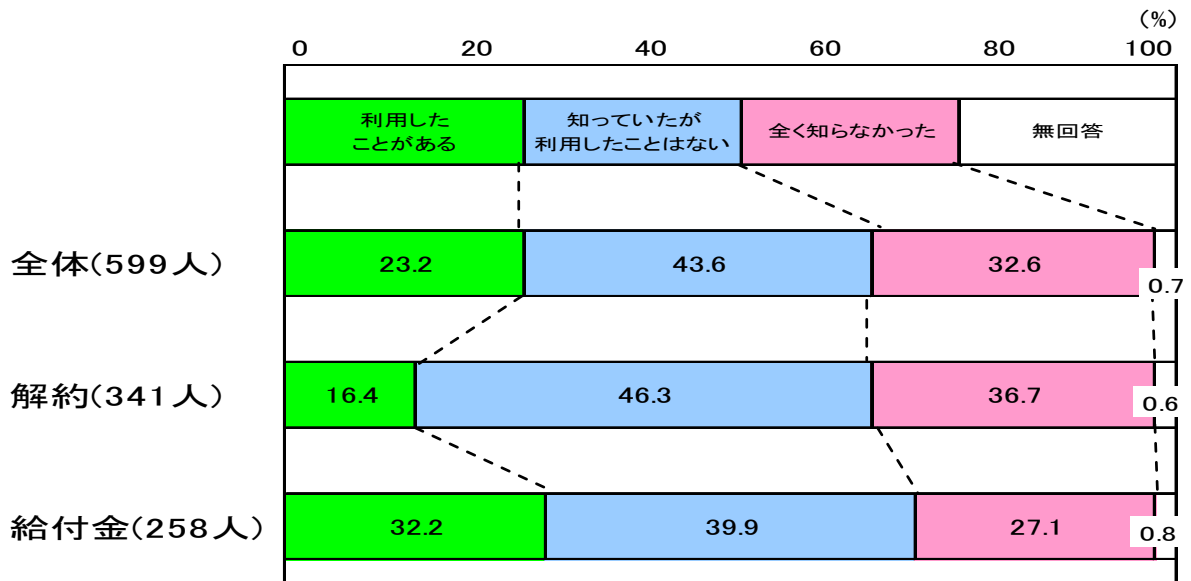
2.代理店の対応について



代理店の対応についての評価は、「満足」と「ほぼ満足」の合計で過半数を占めています。一方、「不満」と「やや不満」の合計は5.3%でした。

また、「解約請求」をされたお客さまより、「給付金請求」をされたお客さまのほうが、「満足」と「ほぼ満足」の合計割合が高い結果となっています。

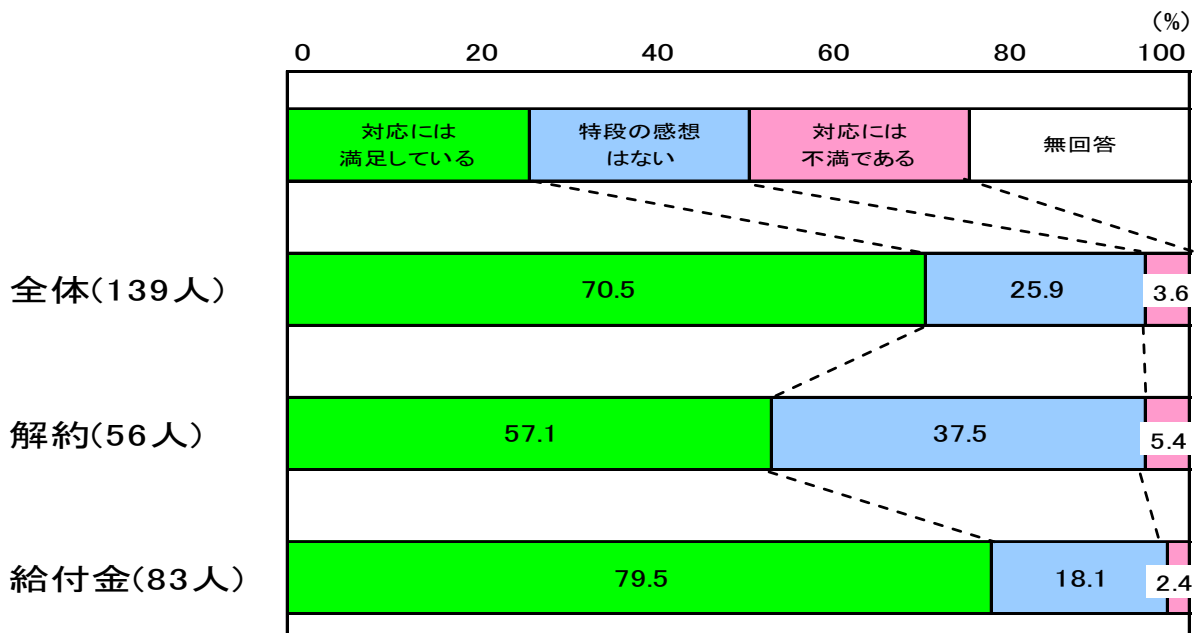
3.お客さま専用お問い合わせ窓口の利用状況について



お客さま専用お問い合わせ窓口の利用状況について、「利用したことがある」は23.2%となっています。また、「知っていたが利用したことはない」と合わせたお客さま専用お問い合わせ窓口の認知度は66.8%となりました。

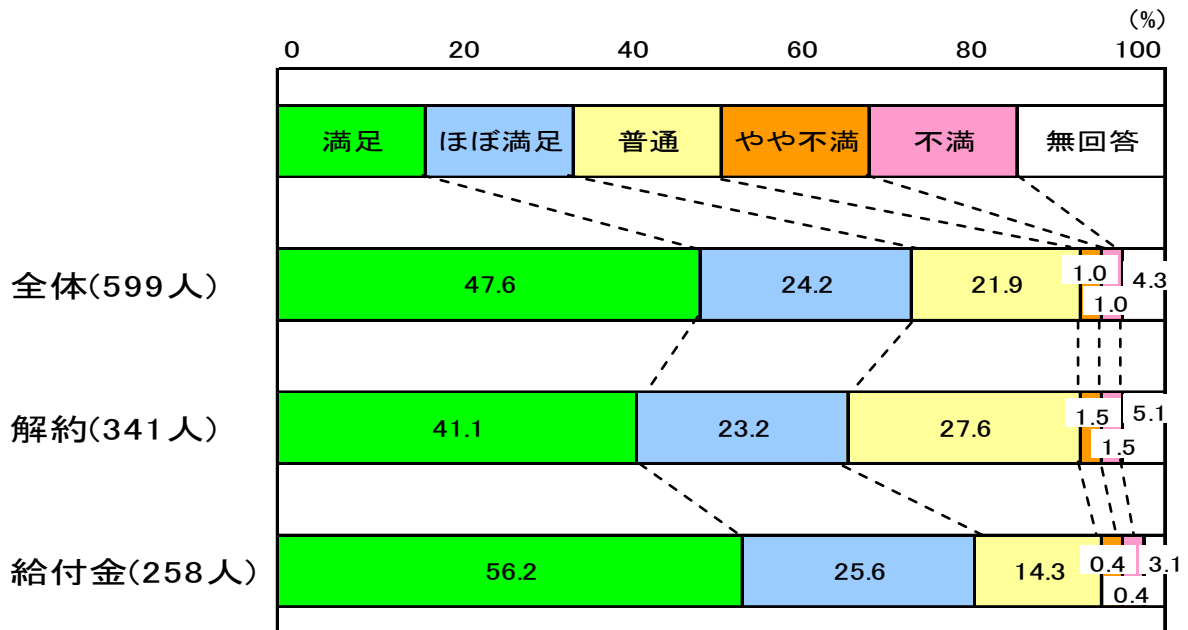
4.お客さま専用お問い合わせ窓口の評価

上記3の質問でお客さま専用窓口を利用したことがあると回答されたお客さまへのアンケートです。



お客さま専用お問い合わせ窓口に対する評価は、「対応には満足している」が多数を占め、次いで「特段の感想はない」、「対応には不満である」と続いています。また、「解約請求」をされたお客さまより、「給付金請求」をされたお客さまのほうが、「対応には満足している」と回答された割合が高い結果となっています。

5.解約申出や給付金申出から支払までの総合評価について



解約または給付金請求の申出から支払までの対応に対する評価は、「満足」と「ほぼ満足」の合計で70%超となっています。一方、「不満」と「やや不満」の合計は2.0%でした。
また、「解約請求」をされたお客さまより、「給付金請求」をされたお客さまのほうが、「満足」と「ほぼ満足」の合計割合が高い結果となっています。

6.お客さまからいただいたご意見・ご要望(抜粋)

- ・もう少し保険料が安いとよかった。
- ・入院給付金が入院1日目から給付してもらえる商品を出してほしい。
- ・手術内容によって支払の対象となるのか、ならないのかわかりづらい。
- ・給付金請求の連絡をした時に丁寧にわかりやすく説明していただいて、とても安心しました。ありがとうございました。
- ・給付金請求時に提出する入院証明書(診断書)の費用が高いため、コピーで代用できるようにして出費を少なくするか、費用を保険会社が負担するようにしてほしいです。
- ・お客さまお問い合わせ窓口について、インターネットで問い合わせができるとういことです。
- ・加入して数年経つと、自分がどんな保険に加入しているのかわからなくなってしまう。定期的に内容の説明があるといいと思う。